Acerca de EthicsPoint

Presentación de Denuncias: aspectos generales

Seguridad y confidencialidad en la presentación de denuncias

Consejos y mejores prácticas

Acerca de EthicsPoint

¿Qué es EthicsPoint?

EthicsPoint es una herramienta de presentación de denuncias confidencial y completa creada por NAVEX, que permite a la administración, a los clientes y a los empleados trabajar juntos para tratar asuntos de fraude, abuso y conducta indebida en el lugar de trabajo, a la vez que cultiva un ambiente de trabajo positivo.

¿Por qué necesitamos un sistema como EthicsPoint?

- Nuestros colaboradores son nuestro activo más importante. Al crear canales de comunicación abiertos, fomentamos un ambiente de trabajo positivo y maximizamos la productividad.
- Un sistema eficaz de presentación de denuncias potenciará nuestros otros esfuerzos para fomentar una cultura de integridad y toma de decisiones éticas.
- Asegurar la confidencialidad de la denuncia, ya que es administrada por un tercero que no podrá modificar, eliminar o conocer al denunciante.
- Solo el funcionario de prevención de delitos recibirá su denuncia y, si estuviera involucrado, la recibirá el Gerente General de Redbanc.

Presentación de denuncias: aspectos generales

¿Qué tipo de situaciones debo denunciar?

El sistema de EthicsPoint permite que los empleados, contratistas y clientes denuncien cualquier tipo de infracción a nuestro Código de conducta establecido, cualquier sospecha de infracción a las leyes nacionales, como la ley N.º 20393, u otra inquietud que tengan.

Si veo una infracción, ¿debería denunciarla solamente a mi gerente, a seguridad o a Recursos Humanos y dejar que esas personas se ocupen?

Cuando observe algún comportamiento que considere que infringe nuestro Código de conducta o las leyes nacionales, esperamos que lo denuncie. Lo ideal es que usted le presente cualquier inquietud a su gerente directo o a otro miembro de nuestro equipo de gerencia. Sin embargo, reconocemos que puede haber circunstancias en las que no se sienta cómodo denunciando el problema de esta manera. Es por tales circunstancias que nos hemos asociado con NAVEX. Es preferible que haga una denuncia anónima a que se guarde la información.

¿Por qué debo denunciar lo que sé? ¿En qué me beneficia?

Todos tenemos derecho de trabajar en un entorno positivo y, con ese derecho, viene la responsabilidad de actuar de una manera ética y avisar a las personas adecuadas si alguien no está actuando correctamente. Al trabajar juntos podemos mantener un ambiente saludable y productivo. Además, la conducta corporativa indebida puede amenazar a la existencia misma de la empresa en su totalidad.

¿La gerencia realmente quiere que yo presente denuncias?

Claro que sí. De hecho, *necesitamos* que lo haga. Usted sabe lo que ocurre en nuestra empresa, tanto lo bueno como lo malo. Es posible que usted sea el primero en enterarse de una actividad que podría ser motivo de inquietud. Su denuncia puede minimizar el posible impacto negativo en la empresa y en nuestro personal. Además, el hecho de ofrecer comentarios positivos puede ayudar a identificar problemas y así mejorar la cultura y el desempeño de la empresa.

¿A dónde van estas denuncias? ¿Quién puede acceder a ellas?

Las denuncias ingresan directamente en el servidor seguro de EthicsPoint. NAVEX permite que estas denuncias solo estén disponibles para personas específicas dentro de la empresa, el funcionario de prevención de delitos y, si está involucrado, el Gerente General de Redbanc, que están a cargo de evaluar la denuncia, según el tipo de infracción y el lugar del incidente. Cada uno de estos receptores de denuncias ha recibido la capacitación necesaria para mantenerlas en la mayor confidencialidad posible.

¿Este sistema no es más que un ejemplo de vigilancia?

No. El sistema de EthicsPoint es un aspecto positivo de nuestra filosofía general que nos permite brindarle un lugar de trabajo seguro, protegido y ético. Le recomendamos que busque asesoramiento sobre dilemas éticos, brinde sugerencias positivas o comunique inquietudes. En el lugar de trabajo actual, la comunicación eficaz es esencial y este sistema es una gran herramienta para mejorar esa comunicación.

Hemos elegido cuidadosamente la mejor herramienta de presentación de denuncias a fin de cumplir con nuestras obligaciones de cumplimiento y, a la vez, mantener un ambiente positivo para presentar denuncias.

Seguridad y confidencialidad en la presentación de denuncias

Comprendo que cualquier denuncia que envíe desde una computadora de la empresa genera un registro del servidor que muestra todos los sitios web con los que se conecta mi computadora. ¿No me identificará ese registro como el creador de la denuncia?

NAVEX no genera ni mantiene registros de conexiones internas con direcciones IP, por lo que no hay información disponible que vincule su computadora con EthicsPoint.
Si no siente comodidad haciendo la denuncia desde su computadora del trabajo, tiene la opción de usar una computadora fuera del entorno de trabajo (tal como la de un cibercafé o de la casa de un amigo) por medio del sitio web seguro de EthicsPoint. Muchas personas eligen esta opción, ya que los datos de NAVEX muestran que menos del 12% de las denuncias se generan durante horas hábiles.

¿Puedo presentar una denuncia desde mi casa y aún permanecer en el anonimato?

Las denuncias que presente desde su casa, la computadora de un vecino o cualquier portal de Internet permanecerán seguras y anónimas. Un portal de Internet nunca identifica a un visitante por nombre de usuario y el sistema EthicsPoint elimina las direcciones de Internet para que se mantenga totalmente el anonimato.

Me preocupa que la información que proporcione a EthicsPoint revele mi identidad. ¿Cómo pueden asegurarme que no sucederá?

El sistema EthicsPoint protege su anonimato. Sin embargo, si desea permanecer en el anonimato, como denunciante, debe asegurarse de que el cuerpo de la denuncia no revele su identidad por accidente. Por ejemplo, “Desde mi cubículo al lado de Fulano …” o “En mis 33 años…”

¿Qué ocurre si deseo identificarme cuando presento la denuncia?

En la denuncia hay una sección para que se identifique, si desea hacerlo.

Consejos y mejores prácticas

Tengo conocimiento de que algunas personas están implicadas en conductas poco éticas, pero eso no me afecta. ¿Por qué debo tomarme la molestia de denunciarlo?

La empresa promueve el comportamiento ético. Toda conducta poco ética o en contra del comportamiento legal, en cualquier nivel, perjudica en última instancia a la empresa y a todos los empleados, incluido usted. Solo piense en lo que sucedió en recientes escándalos corporativos para ver los efectos desastrosos que un desliz ético puede tener en una empresa que, de lo contrario, sería saludable. Si usted sabe de cualquier incidente de conducta indebida o violación de la ética, considere que por el bien propio y el de sus compañeros de trabajo está en la obligación de denunciarlo.

No estoy seguro de si lo que observé o escuché es una infracción de una política de la empresa, o si implica una conducta poco ética, pero simplemente no me pareció correcto. ¿Qué debo hacer?

Presente una denuncia. NAVEX puede ayudarlo a preparar y presentar su denuncia para que pueda ser comprendida adecuadamente. Preferimos que denuncie una situación que resulte ser inofensiva, en lugar de permitir que una posible conducta poco ética pase inadvertida.

¿Qué pasa si mi jefe u otros gerentes están involucrados en una infracción? ¿No recibirán la denuncia e iniciarán un encubrimiento?

El sistema EthicsPoint y la distribución de denuncias garantizan que las partes implicadas no reciban una notificación, ni tengan acceso a las denuncias en las que se las mencione.

¿Qué sucede si recuerdo algo importante acerca del incidente después de haber presentado la denuncia? O bien, ¿qué sucede si la empresa tiene más preguntas acerca de mi denuncia?

Cuando presente una denuncia en el sitio web de EthicsPoint, recibirá un número único al azar, denominado “clave de denuncia” y se le pedirá que elija una contraseña. Puede regresar nuevamente al sistema de EthicsPoint por Internet y tener acceso a la denuncia original para agregar más detalles o responder las preguntas que haya planteado un representante de la empresa. Le recomendamos encarecidamente que regrese al sitio en el plazo especificado para responder las preguntas de la empresa. Usted y la empresa acaban de establecer un “diálogo anónimo”, en el que se identifican las situaciones y estas pueden resolverse, independientemente de cuál sea su complejidad.

¿El seguimiento de una denuncia es tan seguro como la denuncia original que se presentó?

Todos los correos de EthicsPoint se mantienen con la misma confidencialidad estricta que la denuncia inicial y siguen estando protegidos por el anonimato.

¿Qué pasa si pierdo la clave de denuncia u olvido la contraseña que he creado?

A fin de garantizar que se mantengan la seguridad y la confidencialidad, si pierde su clave de denuncia o contraseña deberá presentar una nueva denuncia. En la nueva denuncia mencione que esta se relaciona con una denuncia o pregunta presentada anteriormente.

¿Puedo presentar una denuncia si no tengo acceso a Internet?

Puede presentar denuncias a EthicsPoint desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Puede presentar denuncias desde su casa. Muchos lugares públicos, incluida la biblioteca pública, tienen computadoras con acceso a Internet.